

## AVTAL avseende ABONNEMANG av NeH WEBBUTIK.

Nordisk e-handel AB är ett svenskt bolag, med organisationsnummer 556470-4731. Villkoren i detta avtal reglerar avtalsförhållandet mellan Nordisk e-handel AB (nedan kallat Leverantören) och beställaren (nedan kallad Kunden) avseende hyra av e-handelslösning baserat på Nordisk e-handels plattform.

Nordisk Ehandel, NeH, är en produkt, e-handelsplattform, som utvecklats och ägs av Nordisk e-handel AB. Produkten marknadsförs som ett separat varumärke på [www.nordiskehandel.se](http://www.nordiskehandel.se).

### 1. Allmänt om avtalet

- 1.1** Avtalet omfattar leverans av e-handelslösning baserat på NeH e-handelsplattform inklusive drift, övervakning och i vissa fall support.
- 1.2** Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvar Kunden rätt att nyttja NeH. Med skriftlig beställning menas en signerad offert eller avtal. Med elektronisk beställning menas en beställning som gjorts via NeH:s hemsidor, där Kunden aktivt markerat att samtliga villkor godkänts eller mailkorrespondens.
- 1.3** Kunden godkänner härmed elektronisk kommunikation som medel att ingå och avsluta juridiskt bindande avtal, göra beställningar eller skapa andra registreringar. Kunden godkänner därmed även elektronisk leverans av meddelanden, regler och transaktionsunderlag för kommande fakturering.

- 1.4** Kunden avsäger sig därmed alla rättigheter enligt de eventuella lagar som kräver icke- elektronisk originalnamnteckning och accepterar även att överenskommelser gjorda via mailkorrespondens är giltiga.
- 1.5** Leverantören tillhandahåller tjänster och mjukvara för webbutiker (så kallad e-handel). Tjänsten består av ett löpande abonnemang gällande drift och i vissa fall support. En produkt kan även bestå av moduler till vald lösning. Dessa moduler kan tillhandahållas av Leverantören likväl som av en tredje part. Dessa finns i så fall beskrivna i särskilt dokument och är då en integrerad del i detta avtal.
- 1.6** Leverantörens ansvar och garanti upphör om Kund eller tredje part modifierat root- eller systemfiler avseende NeH. Om Kunden så önskas kan i undantagsfall det godkännas men ska i så fall skriftligen avtalas i ett separat avtal.

## 2. SLA

### 2.1 Systemdrift

Systemdrift avser drift av server där Kundens hyrda e-handelslösning är installerad och driftsatt. Systemdriften resursnyttjande mäts löpande av Leverantören. Dessa resultat ligger till grund för beräkning av tillgänglighet. Leverantören eller underleverantör till Leverantören, har ansvar för att åtgärda alla incidenter av driftkritisk art efter larm med inställetid oavsett tidpunkt på dygnet. Dessa resultat presenteras på Leverantörens hemsida.

## 2.2 Driftstopp

Avser om en Kunds e-handelslösning (webbutik/Webshop) är nere. Med nere menas att webbutiken är onåbar eller att serverns tillgänglighet är begränsad på ett sådant sätt, att det inte går att lägga beställning i Kundens webbutik. "Lägga beställning" avser i förekommande fall manuella beställningar, då beställningar som är beroende av tredjepartsprodukt, tex betalsystem, kan ligga utanför Leverantörens ansvarsområde.

## 2.3 Rapportering av störningar

Kunden ansvarar för att rapportera incidenter till Leverantörens Kundtjänst baserat på mottagna larm eller egna observationer. Rapportens datum och klockslag fungerar som kvitto i Leverantörens ticket system (ärendehanteringssystem). SLA för Leverantörens standardtjänster utlovar 99% upptid.

## 2.4 Driftgaranti

Upptiden mäts och sammanställs per kvartal och per webbutik.

## 2.5 Prisreducering och kompensation för eventuella driftstopp

Reducering av månadsavgiften ges när upptiden uppnår 98% eller lägre under ett kvartal. Reduceringens storlek bygger på en trappa ner till 89% då 100% prisavslag gäller för aktuellt kvartal. Vid kvartalsskifte startar ny tidräkning.

Öppetid	Timmar kvartal (ca 2208h)	Kompensation
100,00%	0	0,00%
99,00%	22,08 h	0,00%
98,00%	44,16 h	10,00%
97,00%	66,24 h	20,00%
96,00%	88,32 h	30,00%
95,00%	110,40 h	40,00%
94,00%	132,48 h	50,00%
93,00%	154,56 h	60,00%
92,00%	176,64 h	70,00%
91,00%	198,72 h	80,00%
90,00%	220,80 h	90,00%
89,00%	240,88 h	100,00%

Aktuell driftstatus finns på Leverantörens hemsida.

### 3. Säkerhetskopiering och uttag av data

**3.1** Leverantören ansvarar för säkerhetskopiering (backup) av Kundens webbutik och inmatade data. Frekvensen för backuprutinen med Standard SLA är daglig backup. Dagliga backuper sparas i 14 dagar. Som regel återställs hela backupen vid eventuell återställning.

**3.2** Kund kan beställa data från databasen och få det levererat i de vanligast förekommande filformaten. Uttag, bearbetning och återställning av säkerhetskopierade filer kan erbjudas som en konsulttjänst mot en kostnad som offereras separat.

## 4. Leverantörens åtagande

**4.1** Leverantören ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet.

**4.2** Leverantörens åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte överenskommits, att Leverantören på ett fackmannamässigt sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Leverantören trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Leverantören omgående anmäla felet till produktleverantören alternativt Kunden. Utöver detta har Leverantören inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukter.

## 5. Undantag från Leverantörens åtagande

Leverantörens åtagande och angivna ersättningar omfattar inte fel förorsakade av orsaker som anges nedan, om annat inte framgår av specifikationen: a) Fel i tredjepartsprodukt b) Fel förorsakade av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i programprodukt som skett utan Leverantörens skriftliga samtycke eller genom Kundens försummelse d) Fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Leverantören genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Leverantörens kontroll.

## 6. Support

- 6.1** Support omfattar frågor avseende handhavande och ingår i den utsträckning som respektive paketlösning erbjuder.
- 6.2** Kunden hänvisas i första hand till Leverantörens online manual avseende abonnerad plattform.
- 6.3** I andra hand hänvisas Kunden till Nordisk e-handels hemsida för digital kommunikation med support där återkoppling ges inom 24 timmar.
- 6.4** Leverantörens support utgår ifrån att den tjänst Kunden har är enligt standard.
- 6.5** I de fall Kund önskar hjälp med konfigurering, systemanpassningar, eller mer individuell handpåläggning (såsom rådgivning eller Kundanpassningar) så är detta en konsulttjänst som upphandlas separat.
- 6.6** Leverantören förbehåller sig rätten att klassificera ett ärende som ett ärende för support kontra som en konsulttjänst.
- 6.7** En konsulttjänst är förknippat med kostnader vilket ska verifieras skriftlig, tex mail, av Kunden innan arbete påbörjas.
- 6.8** Leverantören erbjuder support avseende handhavande av lösningen under helgfri måndag till fredag 09.00-16.00.

## 7. Konsulttjänster

- 7.1** Leverantören kan om Kunden så önskar tillhandahålla konsulttjänster. Aktuella timpriser offereras vid varje givet tillfälle. Kund ska innan uppdrag påbörjas skriftligen, tex via mail, godkänna uppdraget.
- 7.2** Allmänna villkor för konsultuppdrag är en integrerad del av detta avtal och går att finna på Leverantörens hemsida.
- 7.3** Kunden kan köpa så kallat "time bucket" vilket är förskottsbetalning till ett rabatterat pris. Aktuella paketpriser offereras vid varje givet tillfälle.

## 8. Kontaktperson

Det åligger Kunden att alltid ha en, för kontakten med Leverantören, ansvarig kontaktperson, som har befogenhet att för Kunden fatta beslut i de frågor som avser uppdragets utförande.

## 9. Avtalsperiod & Uppsägning

- 9.1** Alla abonnemangstjänster är löpande. Om inget annat skriftligt avtalats, löper avtalet för driften av Leverantörens tjänster kvartalsvis på 3 månader. Om avtalet inte sägs upp, och uppsägning inte är Leverantören tillhanda senast 30 dagar före avtalstidens utgång, förlängs avtalet automatiskt med 3 månader. Om uppsägningen görs efter ingången av en ny avtalsperiod så sker ingen återbetalning för den innevarande perioden.

- 9.2** Uppsägning av avtalet måste göras via mail till [support@nordiskehandel.se](mailto:support@nordiskehandel.se). När Leverantören mottar en uppsägning skickas en elektronisk bekräftelse på att Leverantören mottagit uppsägningen. Normalt sker detta inom 48h. Det är Kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen kommit fram till Leverantören.
- 9.3** Observera att uppsägningen endast gäller för de, i bekräftelsemailet från Leverantören, nämnda tjänster. En Kund kan ha andra tjänster som t.ex. E-post och domäner, som då skall sägas upp separat, med samma uppsägningsprocess.
- 9.4** Leverantören äger rätt att säga upp avtalet med 3 månaders uppsägningstid.
- 9.5** Upphör avtalet att gälla upphör också Kundens rätt att använda tjänsten och Leverantören får omedelbart stänga av Kunden från tillhandahållna tjänster.

## 10. Trafikavgifter och andra tilläggstjänster

- 10.1** I Leverantörens abonnemang ingår olika volymer av exempelvis trafik, lagringsutrymme. Det åligger Kunden att ta ansvar för att följa upp nyttjade volymer och revidera vid behov. Om Kunden löpande har behov av betydande högre volym än vad som är avtalat, ska Kunden komplettera sitt grundavtal med ett tilläggsavtal.
- 10.2** Leverantören förbehåller sig rätten att justera volymerna efter faktiskt av Kunden nyttjade volymer.



## 11. Priser

Leverantören förbehåller sig rätten att på årsbasis marknadsanpassa sina priser. En revidering av priserna kan maximalt justeras med 5% per år.

## 12. Betalning

Betalning sker i förskott per kvartal, halvår eller årsvis. Betalning erlägges antingen genom mot faktura med 30 dagar netto. Alla priser är i regel angivna exklusive mervärdesskatt.

## 13. Utebliven betalning

Vid utebliven betalning har Leverantören rätt att stänga Kundens tjänst 10 dagar efter det att fakturan förfallit. Material på Kundens konto hos Leverantören lagras i 90 dagar efter stängning. Leverantören äger rätt att ta ut betalningspåminnelser, inkassokostnader, indrivningskostnader samt därutöver dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635).

## 14. Invändning mot faktura för tjänst och drift

Eventuella invändningar mot faktura skall ske inom 8 dagar från fakturadatum. Därefter förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anfört saklig grund mot debiteringen, skall Leverantören medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.

## 15. Överlåtelse av avtal

Kunden äger ej rätt att överlåta avtal till ny part (med annat organisationsnummer), utan ett skriftligt medgivande av Leverantören.

## 16. Ändring av villkor

Villkorsändring skall aviseras elektroniskt senast 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Normalt sker aviseringen om ändrade avtalsvillkor på Kundens administrationssida för webbutiken, tillsammans med andra interna nyheter från Leverantören.

## 17. Kundens ansvar

Kunden förbinder sig att följa svensk lag, detta gäller även länkade objekt, som t.ex. bilder, filmer etc. Kunden ansvarar för all information denne publicerar. Kunden ansvarar för att försäljningen i webbutiken sker i enlighet med gällande lagstiftning. Kunden är förbjuden att direkt eller indirekt överföra oönskade massutskick (SPAM.). Kunden förbinder sig att inte använda Leverantörens system på ett sätt som negativt påverkar Leverantörens system eller övriga internetanvändare, exempelvis genom att starta repeterande processer i applikation med enda syfte att belasta systemet.

## 18. Ansvarsbegränsning

**18.1** Leverantören ansvarar inte i något fall för indirekt skada såsom utebliven vinst eller nytta, minskad produktion eller omsättning, förlust av data, skada på tredje mans egendom, hinder att uppfylla förpliktelser gentemot tredje man, eller annan följskada samt skada som icke rimligen kunnat förutses av Leverantören. Leverantören kan inte heller hållas skadeståndsskyldig för de fall en användare, vare sig denne är behörig eller obehörig, gör intrång i Kunds eller annans datorresurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Vid förekommande fall finns 14 dagars backup på all data. Leverantörens skadeståndsansvar är under alla förhållanden, inkluderat direkt skada, begränsat till högst två basbelopp.

**18.2** Krav på skadestånd ska framställas skriftligen inom två månader efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

## 19. Force Majeure

Leverantören är befriat från påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part ej rimligen kunnat råda över eller förhindra. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, krig, fel i externa datakommunikation, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på varor, transporter, energi eller annan liknande omständighet.

## 20. Hävningsgrunder

Gör en part sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och inte vidtagit rättelse senast 30 dagar efter det att denne erhållit skriftlig anmaning härom från den andra parten, har part rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet.

## 21. Tillämplig lag och Tvist

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag, enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö. Ovannämnda ska dock inte hindra Leverantören från att hävda sin äganderätt och sina immateriella rättigheter (inklusive, men inte begränsat till, begäran om interimistiskt förelägganden) i andra jurisdiktioner, och i enlighet med förfaranden och villkor som tillämpas i dessa jurisdiktioner. Leverantören äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.